

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи та
виконання контрольної роботи
з дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів 3 курсу заочної форми навчання
спеціальності 242 – Туризм)*

Харків – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 2017

Методичні вказівки до самостійної роботи та виконання контрольної роботи з дисципліни «Технологія готельної справи» (для студентів 3 курсу заочної форми навчання спеціальності 242 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. О. Д. Стешенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 21 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. О. Д. Стешенко

Рецензент д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 27 серпня 2014 р.*

ВСТУП

У сучасних умовах господарювання готельна справа стає все більш розповсюдженою.

Предметом вивчення є загальні закономірності й особливості формування, функціонування та розвитку готельного господарства.

Основною метою викладання дисципліни є формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики в готелях, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях.

Для опанування матеріалу дисципліни «Технологія готельної справи» окрім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділити самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. Вивчення додаткової літератури.
2. Робота із законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами.
3. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
4. Підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

При виконанні самостійної роботи потрібно дотримуватися таких вимог: робота виконується в письмовій формі, в окремому зошиті для виконання самостійних робіт.

Необхідно додержуватись такої послідовності: вказати назву теми, навести умову задачі, рішення супроводжувати формулами, розгорнутими розрахунками. Для перевірки точності розрахунків слід використовувати взаємозв'язок розрахованих показників з урахуванням їх економічного змісту. Після закінчення розв'язку задачі потрібно зробити висновки.

1 Структура навчальної дисципліни «Технологія готельної справи»

| Найменування показників ↓↓↓ | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни |
|--|---|---|
| | | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів: денна – 4 | Варіативна (за вибором студента) | Рік (роки) підготовки |
| | | 3-й |
| | | Семестр(и) |
| | | 5-й |
| Загальна кількість годин – 144 | Галузь знань: 1401 – Сфера обслуговування Напрямок підготовки: 6.140103 – Туризм | Лекції |
| 2 год. | | |
| Практичні, семінарські | | |
| 4 год. | | |
| Лабораторні | | |
| 6 год. | | |
| Модулів – 1 | Освітньо-кваліфікаційний рівень: «бакалавр» | Самостійна робота |
| Змістових модулів (ЗМ) – 2 | | 132 год. |
| | | Індивідуальні завдання (курсний проект) |
| | | 54 год |
| | | Вид контролю: |
| | | іспит |
| Індивідуальне (науково-дослідне) завдання (ІЗ) – курсовий проект | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2 Кваліфікаційні вимоги до студентів

Завданням вивчення дисципліни «Технологія готельної справи», що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є теоретична підготовка студентів з питань:

- обґрунтування принципів управління готелем;
- формування та аналізу організаційних структур управління підприємств розміщення;
- застосування сучасних методів класифікації засобів розміщення в Україні та за кордоном;
- аналізування особливостей готельних послуг;
- оцінювання ефективності й результативності роботи в службах готелів.

У результаті вивчення дисципліни студенти мають здобути наступні практичні навички та уміння:

- підтримувати за допомогою стандартів належний рівень якості;
- захищати клієнтів від неякісного продукту;
- аналізувати причини рекламаций і запобігати їх виникнення;
- здійснювати заходи з підвищення конкурентоспроможності готельного продукту;
- підтримувати за допомогою технічних засобів зв'язку, безпосереднього спілкування ділові контакти, вести ділову бесіду із партнерами, у тому числі й однією з іноземних мов;
- контролювати дотримання персоналом правил внутрішнього розпорядку в готелях;
- контролювати відповідність встановлення цін щодо регламентуючих документів;
- контролювати своєчасність та чіткість здійснення розрахунків;
- вести облік та складати первинну звітність в готелях;
- складати оперативні довідки про основну діяльність готелю;
- висловлювати чітко, послідовно й логічно свої думки та переконання;
- проявляти хороші манери, культуру мови;
- одягатися відповідно до ситуації з урахуванням особливостей зовнішності та віку;
- підтримувати врівноважені стосунки з найближчим оточенням;
- використовувати різні форми постійного підвищення власної кваліфікації;
- дотримуватися етики ділового спілкування.

3 Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни «Технологія готельної справи» студент повинен ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами й методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Технологія готельної справи» складається з двох змістових модулів, кожний з яких об'єднує в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов'язує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Навчальний план здійснюється у таких формах: лекційні, семінарські й практичні заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, самостійна робота студента.

| Змістові модулі та теми | Кількість годин | | | | |
|--|-----------------|---------|-----|------|-----|
| | Заочна форма | | | | |
| | Усього | зокрема | | | |
| лек. | | лаб. | пр. | срс. | |
| Технологія готельної справи (семестр 5) | | | | | |
| Змістовий модуль 1 Готельне господарство та туризм як об'єкт управління | | | | | |
| Тема 1 | 10 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Тема 2 | 10 | — | 2 | 2 | 6 |
| Тема 3 | 8 | — | — | 2 | 6 |
| Тема 4 | 6 | — | — | — | 6 |
| Тема 5 | 6 | — | — | — | 6 |
| Тема 6 | 6 | — | — | — | 6 |
| Тема 7 | 6 | — | — | — | 6 |
| Тема 8 | 6 | — | — | — | 6 |
| Разом за ЗМ 1 | 58 | 2 | 4 | 6 | 46 |
| Змістовий модуль 2 Особливості надання додаткових послуг в системі гостинності | | | | | |
| Тема 9 | 8 | — | — | — | 8 |
| Тема 10 | 8 | — | — | — | 8 |
| Тема 11 | 8 | — | — | — | 8 |
| Тема 12 | 8 | — | — | — | 8 |
| Разом за ЗМ 2 | 32 | — | — | — | 32 |
| Курсовий проект | 54 | — | — | — | 54 |
| Усього годин | 144 | 2 | 4 | 6 | 132 |

4 Зміст дисципліни за модулями та темами

Модуль 1 Технологія готельної справи

Змістовий модуль 1.1 Готельне господарство та туризм як об'єкт управління

Тема 1 Еволюція підприємств системи гостинності

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Глобалізація системи гостинності.

Поглиблення спеціалізації готельного попиту. Міжнародні готельні ланцюги. Розвиток мережі малих готелів. Упровадження нових комп'ютерних технологій. Розвиток готельної справи в Україні.

Тема 2 Класифікація засобів розміщення

Класифікація готелів. Основні критерії комфорту готелів. Міжнародні системи класифікації готелів. Класифікація готелів в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій. Функціональне призначення готелів. Характеристика номерного фонду.

Тема 3 Організаційна структура управління на підприємствах готельного господарства

Структура управління підприємствами індустрії гостинності. Чинники, що обумовлюють вибір організаційної структури управління. Типи організаційних структур. Форми управління. Методи управління. Розуміння та класифікація методів менеджменту. Стилi управління. Поняття та характеристика стилів управління.

Принципи складання графіків виходу на роботу. Забезпечення цілодобового та постійного функціонування всіх служб.

Тема 4 Технологія і організація розміщення та обслуговування в готелях

Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. Порядок оформлення клієнтів. Права та обов'язки адміністрації та гостей готелю. Склад персоналу служби прийому та обслуговування. Технологія роботи адміністратора та касира. Службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню).

Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. АРМ менеджера. Облікова документація. Цінова політика. Інформаційні послуги.

Тема 5 Організація роботи поверхових служб

Склад зміни служби експлуатації номерного фонду та обов'язки персоналу, що входить до складу служби. Оснащеність жилих номерів. Перевірка наявності та справності меблів, устаткування, інвентарю.

Вид прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю: вестибюльні групи, жилих номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень. Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах). Послідовність прибиральних робіт у жилих приміщеннях. Організація робочого місця покоївки.

Тема 6 Система обліку матеріальних цінностей готелю

Особливості обліку основних засобів готельного підприємства. Матеріальна відповідальність в готелі. Термін та порядок проведення інвентаризації. Види інвентаризації. Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією. Випадки пошкодження майна готелю. Складання акта про псування майна.

Тема 7 Правила санітарного утримання та експлуатації готелів та інших підприємств готельного і туристського типу

Вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни. Обов'язки та організація роботи санітарної служби по дотриманню персоналом готелю та туркомплексу, норм особистої гігієни та своєчасному проходженню профілактичного медичного огляду.

Вимоги санітарно-епідеміологічної станції та інструкції по санітарному утриманню приміщень готельних і туристських підприємств. Санітарні вимоги по дотриманню кімнат відпочинку покоївки.

Тема 8 Санітарні вимоги до білизняного господарства в готелях і туркомплексах

Визначення оптимальної кількості комплексів постільної білизни на 1 койко-місце в готелі. Заходи щодо продовження терміну служби білизни. Термін зміни постільної білизни. Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.

Змістовий модуль 1.2 Особливості надання додаткових послуг в системі гостинності

Тема 9 Характеристика готельних і туристських послуг

Характеристика та особливості готельних послуг. Створення продукту «готель» та його рівні. Якісні характеристики продуктів «готель», «курорт».

Розуміння основних та додаткових готельних послуг. Зміст послуги розміщення. Функції готельних номерів. Основне та додаткове оснащення готельних номерів. Види додаткових послуг, що надаються у готелі.

Тема 10 Організація надання додаткових послуг

Аналіз системи надання готельних послуг з точки зору маркетингової концепції. Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, які в ньому надаються. Надання платних та безкоштовних готельних послуг. Перелік підрозділів, які надають послуги в готелі.

Тема 11 Принципи функціонування підприємств харчування

Класифікація підрозділів підприємств харчування. Основні групи приміщень підприємств харчування та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств харчування в готелях. Меню. Закупівля та збереження харчової сировини. Розрахунок добового запасу харчової сировини. Розрахунок добового запасу харчової сировини. Організація приготування їжі. Обробка та зберігання предметів сервіровки. Особливості та форми обслуговування відвідувачів. Розміщення меблів в торгових залах підприємств харчування при готелях.

Тема 12 Індустрія розваг як об'єкт вивчення

Соціальна направленість розвитку індустрії розваг. Перелік та характеристика підприємств, які відносяться до індустрії розваг. Збір та аналіз соціологічної інформації про розвиток індустрії розваг. Система збору та обробки соціологічної інформації. Інфраструктура театрів. Композиційні складові приміщень театрів. Система організації театрального простору. Інфраструктура багатоцільових залів. Клубна діяльність. Гра як вид розваг. Персонал та обладнання дискотек.

5 Питання для самостійного опрацювання

1. Загальні вимоги до готелів згідно з національним стандартом України «Класифікація готелів».
2. Технологія прибирання санітарного вузла в номері.
3. Технологія прибирання санітарних вузлів та душових загального користування.
4. Безпечні методи роботи покоївки під час прибирання.
5. Етика поведінки покоївки.
6. Особливості роботи поверхового персоналу. Вимоги до особистої гігієни та охорони праці.
7. Склад поверхової служби та основні посадові обов'язки персоналу.
8. Посадові обов'язки покоївки. Безпечні методи роботи.
9. Порядок проведення інвентаризації на житловому поверху.
10. Зміст роботи завідуючої корпусом з організації роботи поверхового персоналу.

11. Організація білизняного господарства готелю. Вимоги до білизняних приміщень і поверсі.
12. Обов'язки порт'є. Відповідальність за ключі від номерів.
13. Організація зберігання грошей і цінностей гостей.
14. Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу. Уніформа в готелях.
15. Права й обов'язки гостей – споживачів готельних послуг.
16. Права й обов'язки готелю при наданні готельних послуг споживачам.
17. Правила оплати місць в готелі. Єдина розрахункова година.
18. Порядок виїзду з готелю. Прийом номера від гостя.

6 Тестові завдання

1. Колективний засіб розміщення , що складається більш ніж з 7-ми номерів і здійснює прийом і обслуговування відвідувачів – це :
 - а) гуртожиток, б) готель, в) лікарня, г) санаторій.
2. Обсяг послуг, що замовляють та сплачуються споживачем за окремим договором у готелю – це :
 - а) готельні послуги, б) додаткові послуги, в) основні послуги, г) послуги харчування.
3. Процес попереднього замовлення послуг розміщення в готелі :
 - а) готельні послуги, б) додаткові послуги, в) основні послуги, г) бронювання.
4. Окреме мебльоване приміщення з однією чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення – це :
 - а) місце, б) готель, в) гуртожиток, г) номер.
5. Година, яка встановлена у засобі розміщення і при настанні якої гість повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у засіб розміщення : а) 12.00, б) 9.00, в) 6.00, г) 24.00.
6. Частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи – це : а) місце, б) готель, в) гуртожиток, г) номер.
7. Обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включаються до ціни номеру (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором :
 - а) готельні послуги, б) додаткові послуги, в) основні послуги, г) послуги харчування.
8. Засіб розміщення, як правило, відомчої підпорядкованості, до нього належать житлові кімнати, розташовані за коридорною (блочною) системою, і має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування. До послуг з тимчасового проживання у гуртожитку не належать: розміщення осіб, які навчаються у навчальному закладі, у засобі розміщення, що належить цьому закладу :
 - а) гуртожиток, б) готель, в) лікарня, г) санаторій.

9. Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т.ч. бронювання, встановлюється засобом розміщення :

А) самостійно, б) визначається угодою між споживачем/замовником та засобом розміщення в)здійснюється у відповідності з діючим законодавством.

10. Форма оплати за готельні послуги визначається:

а) самостійно, б) визначається угодою між споживачем/замовником та засобом розміщення в)здійснюється у відповідності з діючим законодавством.

11. Прибирання номерів повинно проводитись за відсутності гостя :

а) щодня, б) щонеділі, в) щомісяця, г) раз у 10 днів.

12. Генеральне прибирання номера повинно проводитися:

а) щодня, б) щонеділі, в) щомісяця, г) раз у 10 днів.

13. У разі виявлення забутих речей адміністрація готелю зобов'язана :

а) негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий);

б) адміністрація готелю відповідальності не несе;

в) залишити собі;

г) виставити на аукціон.

14. У випадку виявлення пропажі особистих речей із номера, що не здані мешканцем на зберігання, адміністрація повинна :

а) негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий);

б) адміністрація готелю відповідальності не несе;

в) залишити собі;

г) виставити на аукціон.

15. Процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів:

а) бронювання, б) підтвердження заброньованих послуг, в) відмова в бронюванні послуг, г) анулювання.

16. Бронювання – це :

а) згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

б) відмова замовника від заброньованих послуг. анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. в разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі;

в) процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

г) відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.

17. Відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін – це :

а) підтвердження заброньованих послуг, б) відмова в бронюванні послуг, в) анулювання, г) своєчасне анулювання.

18. Відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни – це :

а) підтвердження заброньованих послуг, б) відмова в бронюванні послуг, в) анулювання, г) своєчасне анулювання.

19. Якої категорії готелі зірка можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів, мати устаткування та меблі, випущені серійно, але усі меблі та електроприлади повинні бути справні, функційні. Постільна білизна та рушники повинні бути якісні, без пошкоджень. Санвузли повинні бути оснащені справним устаткуванням, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом:

а) одна зірка, б) дві зірки, в) три зірки, г) чотири зірки.

20. Якої категорії готелі мають – усе устаткування може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані. Постільна білизна в доброму стані, незношена, без пошкоджень, з натуральних або натурально-штучних тканин : може бути однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку. Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом і зроблені якісно, без видимих недоліків :

а) одна зірка, б) дві зірки, в) три зірки, г) чотири зірки.

21. Якої категорії готелі мають : будинок, що повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі). Меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю. Усе устаткування повинно бути у доброму технічному стані та створювати затишок. Номери та громадські приміщення повинні бути прикрашені декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами. Постільна білизна з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку. Санвузли повинні бути оснащені якісним устаткуванням середньої вартості, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом, зроблені без недоліків :

а) одна зірка, б) дві зірки, в) три зірки, г) чотири зірки.

22. Якої категорії готелі мають: усі фасади будинку відповідають певному, чітко вираженому архітектурному стилю; у випадку реконструкції будинку, який є історико-архітектурною пам'яткою, потрібно зберегти початковий вигляд фасадів, фресок, вітражів. Інтер'єр будинку повинен бути створений відповідно до єдиного дизайн-проекту, стіни прикрашені художніми творами, які гармонують з інтер'єром. Будівельні матеріали, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів повинні бути з дорогих матеріалів, комфортні та у дуже доброму технічному стані. У всіх приміщеннях мають бути килими або килимові покриви відповідної якості. Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова. Санвузли повинні бути оснащені якісним дорогим устаткуванням у відмінному стані, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом не менше ніж на дві третини поверхні за висотою :

а) одна зірка, б) дві зірки, в) три зірки, г) чотири зірки.

23. Класифікація готелів по рівню сервісного обслуговування :

а) готелі-люкс, першого класу, економ класу;

б) міські, транзитні, селянські;

в) круглорічні і сезонні.

24. Класифікація готелів за містом розміщення :

а) готелі-люкс, першого класу, економ класу;

б) міські, транзитні, селянські;

в) круглорічні і сезонні.

25. Класифікація готелів за часом функціонування :

а) готелі-люкс, першого класу, економ класу;

б) міські, транзитні, селянські;

в) круглорічні і сезонні.

26. Невеликий готель на воді, у якості якого використовується відповідним чином оснащене судно – це :

а) флотель, б) ботель, в) ротель, г) аквітель.

27. Готель, що організовано на кораблі, який списано з експлуатації :

а) флотель, б) ботель, в) ротель, г) аквітель.

28. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг :

а) виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю;

б) доставка в номер кореспонденції, харчування, зберігання цінних речей;

в) надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю; продаж готових до споживання продуктів, послуги сауни і басейну;

г) послуги сауни, басейну, масаж, прокат автомобілів.

29. Наступний перелік відносять до яких послуг : виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю :

а) основних послуг готелю, б) додаткових, в) послуг харчування, г) послуг-розваг.

30. Наступний перелік відносять до яких послуг: послуги сауни, басейну, масаж, прокат автомобілів :

а) основних послуг готелю, б) додаткових, в) послуг харчування, г) послуг-розваг.

31. Служба готелю, яка відповідає за бронювання номерів, прийом прибуваючих гостей, їх реєстрацію та розміщення – це служба :

а) адміністративна, б) прийому і розміщення, в) обслуговування номерного фонду, г) комерційна.

32. Служба, яка відповідає за організацію управління усіма службами готелю – це служба :

а) адміністративна, б) прийому і розміщення, в) обслуговування номерного фонду, г) комерційна.

33. Служба завданням якої є забезпечення готелю матеріально-технічними і виробничими ресурсами, а також використання досліджень маркетингового характеру – це служба :

а) адміністративна, б) прийому і розміщення, в) обслуговування номерного фонду, г) комерційна.

34. Способи бронювання номерів наступні :

- а) письмовий, усний і комп'ютерний;
- б) анкетний, кредитною карткою, авансовий;
- в) на замовлення, через систему інтернет;
- г) подвійний, гарантований, спеціальний.

35. К особливостям готельних послуг відносять :

а) сезонний характер попиту на послуги, несвоєчасність процесів виробництва і споживання послуг, обмежені умови зберігання;

б) високу вартість обслуговування, специфічність послуг;

в) довгочасність дії договорів на споживання послуг, мобільність, покращення використання засобів виробництва;

г) зростання додаткових робочих місць, суспільна діяльність, що спрямована на задоволення духовних потреб людини.

36. Яке визначення найбільш точно відображає суть готельного продукту?

- а) виробництво продуктів для обміну шляхом купівлі-продажу;
- б) результат господарчої діяльності, що надається у матеріальній, духовній та інформаційній формах;
- в) створення найефективніших форм та способів поєднання факторів реалізації послуг;
- г) виробництво продуктів для споживання іншими.

37. Готельний продукт підрозділяється на :

- а) потенціальний і прогнозований;
- б) розширений і фактичний;
- в) твердий і м'який;
- г) рідкий та масовий.

38. Маркетинг готельних послуг можна розглядати як :

- а) діяльність готельного підприємства на підставі дослідження ринку, спрямовану на задоволення потреб споживачів і досягнення мети готелю;
- б) прогнозування запитів клієнтів і відповідно до нього виготовлення чи закупівлю товарів;
- в) певний перелік операцій, які виконують фахівці готелю для забезпеченості потреб споживача;
- г) ефективний засіб контролювання доходів готелю.

39. Двохповерховий номер, у склад до якого входять дві та більш кімнат з внутрішніми стаціонарними сходами, повного санвузла, який розраховано для проживання 1–2 осіб – це :

- а) люкс, б) студію, в) дуплекс, г) апартамент.

40. Номер, до складу якого входять дві та більш житлових кімнат (кабінет/гостинна, спальня) – це :

- а) люкс, б) студію, в) дуплекс, г) апартамент.

8 Практичні завдання

1 Завдання. Гість поселився в 1-місному номері готелю категорії «*». Проживав у період з 15 по 21 липня до 12 год. В номері був встановлений телевізор. Провести розрахунок, якщо вартість номера складає 600 грн телевізора – 20 грн /добу.

2. Завдання. Гість поселився в готелі по броні, сплативши бронь та проживання за добу (поселення о 9.30 ранку). Оплата зроблена о 10 год. Об 11 год він звернувся з проханням зробити йому повернення, бо він переходить до родичів та номер звільняє. Чи можливо повернення грошей в даному випадку?

3. Завдання. Підготуйте перелік додаткових послуг для готелю категорії «**» згідно з вимогами Держстандарту «Класифікація готелів».

4. Завдання. Підготуйте рахунок для гостя, який заселився в готель 30.03 о 20 год, а виїхав 02.04. о 9 год. Вартість місця складає 1400 грн за добу.

5. Завдання. Гість, що проживає на вашому поверсі, загубив ключі від номера. Які будуть дії покоївки? Обґрунтуйте вашу відповідь.

6. Завдання. Ви – черговий адміністратор. У «Підтвердженні» про прибуття іноземних туристів сказано, що разом у складі групи 20 осіб, з них 6 чоловіків, 1 сімейна пара та 1 супроводжуючий. Які номери і скільки їх Ви підготуєте для цієї групи? Обґрунтуйте свою відповідь, спираючись на галузеві документи.

7. Завдання. Ви – старша покоївка. Покоївка сповістила, що гість з № 317 розбив дзеркало у ванній кімнаті. Які ваші дії? Поясніть головні правила проживання в готелі, права та обов'язки гостей. Складіть акт на пошкодження майна готелю та поясніть подальшу звітність з цього питання.

8. Завдання. Ви – завідувач корпусом. Ознайомте працівників поверху з їх обов'язками. Надайте необхідні інструкції про безпечні методи для покоївок при роботі з електроприладами та прибиральних операціях.

9. Завдання. Громадянин А. Г. Морозов поселився у готелі «Харків» по замовленню організації 5 лютого о 10 годі. Був поселений у двомісному номері (вартість місця – 140 грн). Сплатив проживання до 9 лютого, а виїхав 7 лютого о 17 год. Виконайте розрахунок та обґрунтуйте свої дії. Розкажіть про документи суворої звітності касира-розрахунківця. Як буде оформлена та відображена ця ситуація у касовому звіті?

10. Завдання. При виїзді з готелю гість забув у шухляді письмового столу електробритву. Які дії треба ужити, якщо Ви – покоївка, яка приймала цей номер. Розкажіть про порядок зберігання та повернення забутих речей. Якого порядку прийому номерів слід дотримуватись?

9 Методичні вказівки до виконання контрольної роботи

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки.

Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки «3», то студент вибирає варіант 3. Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план курсової роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі та рекомендовані на лекціях, а також підручники і нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А 4.

Контрольна робота має містити вступ, частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Після перевірки та захисту курсової роботи і одержання позитивної оцінки, студент допускається до іспиту.

Завдання до виконання контрольних робіт

Варіант 1 Функціонально-технологічна структура готельного підприємства

Функціональні служби готельного підприємства: основні, допоміжні та додаткові. Поняття технології, технологічна структура і зміст технологічних процесів у готелі. Їх обладнання і технічне оснащення. Просторова та планувальна організація. Вимоги функціонування готельного підприємства та системи життєзабезпечення в готелі.

Варіант 2 Основи нормативного та експлуатаційного регулювання діяльності готельного підприємства

Умови безпеки готельних послуг. Функціонально-технічні (стандарти, норми, правила, інструкції) і санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації готельного підприємства. Стандартизація та сертифікація готельних послуг.

Варіант 3 Сучасний стан і перспективи розвитку міжнародної готельної індустрії та готельної індустрії в Україні

Поняття і сутність міжнародної готельної індустрії. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок. Основні показники готельної індустрії: кількість готельних підприємств, кількість номерів та їх категорії, кількість місць, середня вартість номера, середня зайнятість номерів і середній прибуток.

Варіант 4 Соціально-економічні показники ефективності розвитку готельної індустрії

Показник забезпеченості готелями. Екстенсивні та інтенсивні показники розвитку готельної індустрії. Показники ефективності роботи готелю.

Варіант 5 Класифікація підприємств готельного типу

Поняття підприємства готельного типу. Визначення і терміни. Основні ознаки підприємства. Специфіка діяльності, сучасна політика і сучасна статистика. Класифікація готельних підприємств за різними ознаками: основним видом діяльності, місцем розташування, місткістю і кількістю поверхів, за рівнем комфорту, інтеграційним процесом і ціновою політикою.

Варіант 6 Нормативно-експлуатаційні вимоги до класифікації готельних підприємств

Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікації стандартів. Міждержавний стандарт класифікації готелів. Національний стандарт класифікації готелів.

Варіант 7 Уніфікація технологічних процесів за формулою «дах-обслуговування»

Види основних технологічних процесів, що забезпечують функцію надання «даху». Просторова організація технологічних процесів : основне середовище (середовище виробництва – приміщення вестибюльної групи і середовище споживання – група житлових приміщень готелю) – ядро просторової структури, додаткове середовище, допоміжне середовище.

Варіант 8 Планувальна організація технологічних процесів житлового поверху підприємства готельного типу

Планувальна організація основного техпроцесу споживання послуг на житловому поверсі і склад приміщень житлового поверху. Склад номерів, планувальна організація основного техноциклу споживання послуг у номерах та їх класифікація за рівнем комфорту й місткості.

Планувальна організація обслуговуючого техноциклу споживання послуг в обслуговуючих приміщеннях житлового поверху в готелях, їх планувальна організація та класифікація за місцем знаходження на житловому поверсі, складу приміщень.

Варіант 9 Планувальна організація технологічних процесів приміщень вестибюльної групи підприємства готельного типу

Планувальна організація основного техпроцесу виробництва послуг у приміщеннях вестибюльної групи. Склад приміщень і зонування вестибюля готелю, організація моносередовища робочої зони вестибюля (контактна та неконтактна зони). Планувальна організація основного техноциклу процесу виробництва послуг в приміщеннях вестибюльної групи.

Планувальна організація обслуговуючого техноциклу процесу, виробництво послуг в робочій зоні приміщень вестибюльної групи.

Варіант 10 Планувальна організація технологічних процесів приміщень громадського призначення підприємства готельного типу

Види обслуговуючих технологічних процесів, що забезпечують функцію надання «обслуговування». Планувальна організація обслуговуючого техпроцесу споживання послуг торгових приміщень харчування і склад торгових приміщень харчування. Планувальна організація обслуговуючого техпроцесу виробництва та споживання послуг.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правові документи

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tic.in.ua.
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tic.in.ua
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tic.in.ua
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tic.in.ua

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг – Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04 [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tic.in.ua.

Основна література

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание :учеб. пособие. / С. И. Байлик. – Киев : Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2011. – 208 с.
3. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер. – М. : Аспект-Пресс, 2013.– 383 с.
4. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечалюк. – Київ : Центр навчальної літератури, 2011. – 348 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.

Ресурси мережі Інтернет

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.all-hotels.com.ua/>
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.ukraine-hotel.com>.
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <Http://www.ukrhotels.net>.
4. Каталог сайтов – турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории : [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://infotravel.com.ua>.
5. Сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.all-biz.info>

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи та виконання контрольної роботи
з дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів 3 курсу заочної форми навчання
спеціальності 242 – Туризм)*

Укладач **СТЕШЕНКО** Олена Дамирівна

Відповідальний за випуск: *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2014, поз. 368 М

Підп. до друку 28.04.2015 р. Формат 60x84/16

Друк на різнографі Ум. друк. арк. 1,2

Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.